**ИНФОРМАЦИЯ - АНАЛИЗ**

**по обращениям граждан**

**поступившим в Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района в 2024 году**

В Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района за отчетный период поступило 25 обращений граждан (количество вопросов в обращениях -31)

Из них:

**- письменных** **- 14** (с сайта - 4, письмо – 9, по электронной почте -1);

**- устных** **– 11** (по телефону – 11).

Помимо предусмотренных ранее письменной и устной формы обращений, уже несколько лет введена электронная форма обращений, с использованием информационно-коммуникационных сетей (посредством заполнения специальной формы на официальном интернет-сайте или посредством направления обращения **в виде электронного письма** на адрес электронной почты МО «Лебяженский сельсовет», **что позволяет значительно сократить бумажный документооборот.**

Информационно-справочная работа по обращениям граждан ведется с помощью внешнеориентированной информационной системы «Обращения граждан», которая подключена к общей системе Администрации Курской области. В ней регистрируются поступившие от граждан обращения, где отрабатываются ответы, согласно единой классификации, анализируется ответ, выставляется оценка ответа заявителем. Работа в единой системе дала возможность перейти на электронный документооборот.

**Обращения классифицированы по актуальности и темам:**

- экономика (дорожная деятельность, благоустройство, транспорт, освещение и т.д.) – 27;

- жилищно-коммунальная сфера – 2;

- социальная сфера – 0;

- государство, общество, политика – 1;

- оборона, безопасность, законность –0.

**По типу обращения:**

- заявления – 25;

- жалоба- 0;

- предложение - 0.

**По типу заявителя:**

- именное - 22;

- коллективное - 3;

- без подписи – 0;

- организация – 0

**По частоте обращений:**

- первичное – 24;

- повторное – 1

**Результат рассмотрения обращений:**

- (+) «положительно и частично положительно» – 15;

- «разъяснено» - 10;

- «отказано» - 0.

**Исполнено:**

- с выездом на место – 13;

- коллегиально – 2;

- с участием автора –2;

- меры приняты -17.

**Сравнительная характеристика обращений граждан**

**1-й кв. 2024г., 2-й кв. 2024г., 3-й кв. 2024г. поступивших от:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип автора** | **2021г.** | **2022г.** | **2023г.** | **2024г.** |
| от заявителя | 23 | 19 | 22 | 25 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 4 | 8 | 4 | 7 |
| Другие | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **Всего:** | **27** | **27** | **27** | **25** |

Прием граждан руководящим составом в Администрации Лебяженского сельсовета Курского района Курской области осуществлялся еженедельно в соответствии с графиком, утвержденным Главой сельсовета.

Обращения граждан направлялись по следующим каналам:

- почтовым отправлением по адресу: 305526, Курская область, Курский район, п. Черемушки, д. 3А;

- через раздел онлайн-сервиса «Обращения граждан» на официальном сайте муниципального образования «Лебяженский сельсовет» Курского района (<http://lebajye.rkursk.ru);>

- по адресу электронной почты: [admlebiagie@mail.ru](mailto:admlebiagie@mail.ru);

- по телефону: (4712) 59-58-54.

Показателем результативности работы с обращениями граждан является то, что ни одно обращение, поступившее в Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района, не остается без внимания, ответы получают все обратившиеся граждане. Следует заметить, что не всегда предоставленные ответы совпадают с пожеланиями граждан и в данном случае в них даются необходимые разъяснения с обязательной ссылкой на законодательные акты.

Обращения традиционно играют важную роль в процессе управления, так как с их помощью осуществляется связь с населением, а также реализация законных прав граждан.

Начальник отдела по делопроизводству

и работе с населением Администрации

Лебяженского сельсовета Е.М. Черпаченко